

Sommaire

Préface	9
Introduction	
Apprécier la performance des fonctions support	11
Chapitre 1	
Le modèle d'évaluation fonctionnelle (MEF)	15
La nécessité d'évaluer pour piloter	16
Le MEF : modèle d'évaluation fonctionnelle	20
<i>Que faut-il mesurer pour évaluer une fonction support ?</i>	21
<i>Un modèle d'évaluation fonctionnelle à quatre pôles</i>	22
<i>Calcul d'un taux de performance</i>	27
Le modèle MEF et les tableaux de bord	30
<i>L'approche par les objectifs</i>	31
<i>L'approche par les modèles de pilotage</i>	35
Le modèle MEF et les outils d'évaluation financière	43
<i>Les méthodes de l'évaluation financière</i>	43
<i>Les limites de l'évaluation financière pour les fonctions support</i>	45
Chapitre 2	
La fonction système d'information	47
Définition de la fonction système d'information	48
<i>Système d'information et informatique</i>	48
<i>Maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre</i>	49
Historique de la fonction système d'information	51
<i>Développement de l'informatique</i>	51
<i>Naissance du système d'information</i>	52
<i>De IT à ICT</i>	52
<i>Évolution du SI</i>	53
<i>Applications du SI</i>	53
<i>Environnement du SI</i>	54
Les pratiques de la fonction système d'information	55
<i>Les pratiques liées aux projets d'informatisation</i>	56
<i>Les pratiques liées au pilotage du SI</i>	57

<i>Les pratiques liées à la technologie informatique</i>	58
<i>Les objectifs du système d'information</i>	60
La fonction système d'information aujourd'hui	62
<i>Six référentiels pour définir la notion de système d'information</i>	64
<i>Une fonction qui s'externalise de plus en plus</i>	69

Chapitre 3

L'évaluation des activités de la fonction système d'information	73
Le référentiel d'activités de la fonction système d'information	76
<i>Pilotage du SI</i>	76
<i>Gestion de la relation avec les utilisateurs</i>	79
<i>Développement applicatif</i>	81
<i>Maintenance applicative</i>	84
<i>Gestion de l'infrastructure</i>	86
Les questionnaires d'évaluation des activités	88
Le taux d'activité	94

Chapitre 4

L'évaluation des compétences de la fonction système d'information	99
Le référentiel de compétences de la fonction système d'information ..	100
<i>Les compétences techniques</i>	101
<i>Les compétences comportementales</i>	104
<i>Les compétences « métier de l'entreprise » ou prospectives</i>	106
Les questionnaires d'évaluation des compétences	108
Le taux de maîtrise comme évaluation des compétences	116
<i>Le taux de maîtrise global</i>	116
<i>Le taux de maîtrise par type de compétences</i>	118

Chapitre 5

L'évaluation des ressources et de l'organisation de la fonction système d'information	123
Évaluation des variables structurelles de la fonction système d'information	124
<i>Le positionnement de la fonction</i>	124
<i>Le fonctionnement et le mode de management</i>	125
<i>Les enjeux de la DSI</i>	132
<i>Les ressources de la fonction système d'information</i>	134
Le questionnaire d'évaluation de la structure de la fonction système d'information	138
Le taux de support structurel	141

Chapitre 6

L'évaluation de la satisfaction clients de la fonction système d'information	145
Le référentiel clients	146
<i>La direction générale</i>	146
<i>La ligne managériale</i>	147
<i>Les chefs de projet</i>	148
<i>Les utilisateurs du système d'information</i>	148
<i>Les prestataires externes</i>	149
Les questionnaires d'évaluation de la satisfaction clients	153
Le taux de satisfaction clients	158

Chapitre 7

Évaluation globale de la fonction système d'information	163
L'analyse globale	163
Le baromètre de la performance globale	166
Les matrices qualitatives	168
<i>La matrice d'analyse stratégique</i>	168
<i>La matrice d'analyse multidimensionnelle</i>	170

Chapitre 8

Exemples d'utilisation du modèle d'évaluation fonctionnelle de la fonction système d'information	175
Cas n° 1 : les compétences de gestion de projet d'une équipe système d'information	177
Cas n° 2 : coûts et ressources d'une fonction système d'information ..	182
Cas n° 3 : fusion de deux services système d'information	187
Cas n° 4 : mon entreprise est-elle prête pour un ERP ?	190
Cas n° 5 : création d'un entrepôt de données	194

Annexes	199
----------------------	-----

Annexe 1

Bibliographie commentée en système d'information	201
---------------------------------------------------------------	-----

Annexe 2

Quelques sites Internet en système d'information	207
---------------------------------------------------------------	-----

Annexe 3

Les problématiques actuelles en système d'information	209
--------------------------------------------------------------------	-----

Index des figures	211
--------------------------------	-----

Index thématique	213
-------------------------------	-----